

Cédula de documentación de logrosTrimestre No. 3 de 2006**1. Institución** *(Nombre de la dependencia o entidad generadora del logro)*

Secretaría de Relaciones Exteriores.

2. Logro identificado *(Nombre de la práctica que sustenta el logro)*

Sistema Integral de Gestión de las Relaciones Económicas Bilaterales (SIGREB).

3. Objetivo original del logro *(Enunciar el propósito original de la mejora, independientemente de su vinculación con transparencia y combate a la corrupción)*

Proporcionar análisis económicos de la más alta calidad para la toma de decisiones y ejecución de la política económica exterior.

4. Antecedentes / Problema *(Describir la problemática que dio origen a la aplicación de las medidas de mejora que generaron el logro)*

El SIGREB es una respuesta a la insuficiencia de herramientas en el gobierno mexicano para cumplir satisfactoriamente con tareas básicas de concentración, síntesis, estandarización, sistematización, análisis e interpretación de información referente al conjunto de las relaciones económicas bilaterales del país. Persisten barreras conceptuales y burocráticas que obstruyen la circulación de información entre las áreas que comparten responsabilidades de política económica exterior. Esta forma de gestionar la información es adversa a la generación de conocimiento, impide apoyar la planeación estratégica con fundamentos analíticos sólidos, propicia la ausencia de una visión compartida entre las distintas áreas del gobierno federal especializadas en asuntos internacionales y complica la coordinación intersecretarial.

5. Descripción del logro *(Resumir el marco general del impacto que tuvo el logro en la institución, desarrollar sus alcances y contextualizar sus efectos en el ámbito de transparencia y combate a la corrupción)*

El SIGREB es un nuevo modelo de gestión del conocimiento creado para elevar la calidad de la toma de decisiones de política económica exterior. Sus objetivos centrales son: administrar eficientemente información proveniente de fuentes múltiples y heterogéneas, nacionales e internacionales, mejorar la comprensión de las relaciones económicas bilaterales, fortalecer la planeación estratégica de la política exterior, fundamentar la toma de decisiones con una visión integral de las iniciativas internacionales de las dependencias del gobierno federal, propiciar una eficiente coordinación intersecretarial, transparentar y democratizar el uso de la información dentro del gobierno federal. Asimismo, contribuye a asegurar la coordinación de las acciones y programas en el exterior de los tres niveles de gobierno proporcionando análisis, seguimiento e información sistemática y oportuna sobre las relaciones económicas de México con el mundo a todos los funcionarios involucrados en la toma de decisiones de política exterior; ahorra y redirecciona el uso de recursos humanos y materiales hacia tareas sustantivas, promueve el aprovechamiento de tecnologías modernas de información, facilita la planeación estratégica, propicia una mejor articulación de las políticas intersecretariales y fomenta la transparencia.

6. Resultados obtenidos *(Consignar la información cuantitativa (ahorros, tiempos de atención, satisfacción del usuario, entre otros) que muestra los resultados del logro, así como los aspectos cualitativos que lo contextualicen)*

El Sistema combate un uso inadecuado de la información anunciando a sus usuarios las disposiciones de la Ley Federal de Transparencia desde la página de inicio y mediante el control estricto de las fuentes de información, de los tiempos de actualización y publicación de la información.

Los funcionarios encargados de operarlo deben asegurarse de que la información utilizada proviene de fuentes oficiales y de que los usuarios tienen conocimiento y acceso a cualquier cambio en la información en menos de 24 horas hábiles. Se cuenta además con un registro de las visitas al Sistema, por usuario, páginas visitadas y documentos consultados. En estos tres casos –fuentes, tiempo y usuarios–, se cuenta con indicadores estadísticos para medir el cumplimiento con los objetivos de calidad y distribución de la información.

Basado en los principios de gestión de calidad y el Modelo de Calidad INTRAGOB, la DGREB diseñó esta práctica considerando las necesidades identificadas de los usuarios, para asegurar su plena satisfacción.



Actualmente se cuenta con un procedimiento formal para la evaluación continua del nivel de satisfacción de los usuarios del SIGREB.

Los datos obtenidos sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de la práctica se derivan de los resultados arrojados de la encuesta "Opinión sobre el Servicio Recibido" aplicada a todos los usuarios del SIGREB en enero de 2006. El 98.3% de los usuarios del SIGREB declara que la práctica satisface sus expectativas plenamente.

Antes de la implementación del sistema, la transferencia de información de la organización hacia sus clientes iniciaba con el envío de un oficio de solicitud vía fax o mensajería. Ésta se procesaba al interior, preparando una respuesta con la información solicitada, que se enviaba en forma impresa por la mensajería institucional. Con la adopción de la práctica se creó un canal directo de transferencia de información, que hace innecesarias las solicitudes vía oficio y las respuestas impresas. Con la información disponible en Internet los clientes pueden acceder a la información que requieren sin hacer ningún trámite. Esto elimina actividades y procedimientos normativos que no generan ningún valor agregado. También simplifica la forma en que opera la organización y nuestros clientes. Se dedica ahora más tiempo al análisis y procesamiento de la información y menos a trámites. Con esto, se redujo considerablemente los tiempos de atención a los usuarios de la práctica.

Mediante el uso del SIGREB es posible reducir los costos de coordinación intersecretarial. La publicación en línea de la información relacionada con los asuntos económicos bilaterales permite que el seguimiento realizado por las dependencias se logre en menos tiempo. Esto incrementa la productividad de los funcionarios involucrados, porque permite reasignar las horas de trabajo a usos de más alto valor agregado. Partiendo de que la implementación de la práctica puede reducir por lo menos en 10% los tiempos de seguimiento, ésta genera un aumento en productividad equivalente a un ahorro de \$6,078 al mes, por cada asunto gestionado, medido en horas-hombre. Considerando que el sistema contiene en su base de datos 200 asuntos que requieren de seguimiento intersecretarial, los ahorros anuales alcanzan \$14, 587,257. Este es el nivel estimado de beneficios que arrojó la práctica en el primer año¹.

Además del ahorro de recursos materiales relacionado con la eliminación de trámites en la transferencia de información, con la práctica se reducen drásticamente los tiempos de espera en el acceso a la información, así como de su análisis y comprensión. El usuario puede consultar los documentos con el estado de la relación económica bilateral en el momento en que lo requiere, sin necesidad de hacer ningún trámite.

7. Justificación *(Enunciar por qué el logro consignado contribuye a transparentar la gestión pública o a combatir la corrupción)*

Con el SIGREB el gobierno federal cuenta con un sistema integral de análisis y seguimiento de las relaciones económicas bilaterales con todos los países y en todos los sectores económicos. El sistema opera en línea, a partir de una plataforma de nueva creación. Las innovaciones se requieren para mejorar la gestión de la política exterior.

8. Acciones desarrolladas *(Describir las medidas implementadas para abatir la problemática identificada)*

Evitar que la toma de decisiones y la ejecución de la política económica exterior se realice con base en información incompleta, y que las actualizaciones del SIGREB sean con información no confiable. Esto se ha logrado filtrando la información que se utiliza para la actualización del SIGREB, a través de un procedimiento con validaciones a varios niveles dentro de la estructura de la Dirección General de Relaciones Económicas Bilaterales (DGREB).

Evitar que la toma de decisiones y la ejecución de la política económica exterior sean detenidas por la falta de información oportuna y evitar que el SIGREB no esté actualizado de manera oportuna. Esto se ha logrado realizando actualizaciones del SIGREB en 24 hrs. hábiles, como tiempo, en el 100% de los casos.

9. Beneficios obtenidos *(Describir los beneficios del logro, ya sea hacia la ciudadanía, los usuarios o hacia la gestión interna de la institución)*

El sistema afecta procesos tanto en la SRE como a lo largo del gobierno federal. Su impacto social se aprecia

¹ En este cálculo no se consideran los beneficios económicos derivados de la solución de los conflictos bilaterales, en los que una fracción debe atribuirse a la operación de la práctica.

Handwritten signature and initials, possibly "RSU".

mediante los efectos de decisiones de política exterior con una visión integral de la agenda económica de México con el mundo.

10. Contacto en la institución (Anotar nombre, cargo, teléfono y correo electrónico del responsable del logro y su área de adscripción)

Dr. Luis Landa Fournais. Director General de Relaciones Económicas Bilaterales. TEL. 91593390.
llanda@sre.gob.mx.



Dr. Luis Landa Fournais
Director General de Relaciones
Económicas Bilaterales



Lic. Jesús Alfredo Delgado Muñoz
Titular del OIC en la SRE

RSC
X